



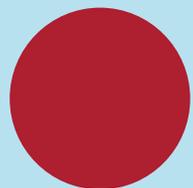
CLUB  
IDENTICAR

Faire la route ensemble

1<sup>er</sup> club

de conducteurs de France

avec 1 million de membres



Nous sommes plus de 40 millions d'automobilistes en France. Si depuis quelques années la voiture est parfois vue comme une source importante de dépenses, d'ennuis et de stress, l'actualité récente nous le montre : les Français sont très attachés à leur voiture !

**Chez Club Identicar, nous voulons que les automobilistes renouent avec les notions de liberté et de plaisir. Notre leitmotiv : rendre la vie des conducteurs plus sereine. Notre idéal : partager avec eux une vision optimiste et positive de la voiture.**

En 2015, nous avons pris un virage important dans notre histoire avec la création du Club Identicar. Notre positionnement, inspiré par les clubs automobiles étrangers comme AAA aux États-Unis ou ADAC en Allemagne, est unique en France.

Nous développons une offre et des outils pour accompagner les conducteurs au quotidien... et pas uniquement dans les mauvais moments. Nous souhaitons qu'ils forment une véritable communauté, qu'ils s'entraident et communiquent entre eux. Pour cela, nous voulons faire du Club une plateforme d'assistance et d'entraide communautaire avec des outils digitaux accessibles à tous.

Depuis toujours, nous allons de l'avant ! Nous nous appuyons sur nos collaborateurs, imprégnés par cette culture du positif et du collaboratif, pour nous réinventer en permanence. Nous croyons collectivement en ce que nous faisons et voyons toujours plus loin. C'est notre force.

**Jonathan TUCHBANT**  
Directeur Général du Club Identicar

# Le 1<sup>er</sup> club de services pour les conducteurs français



## **Club Identicar simplifie la vie des automobilistes au quotidien**

Club Identicar est le premier club de conducteurs de France. Il compte aujourd'hui une communauté de 1 000 000 de membres actifs qu'il accompagne au quotidien dans leur mobilité. Club Identicar, c'est une offre de services qui couvre les aléas non pris en charge par les assureurs, un service client 24h/24 et 7j/7 avec des conseillers formés pour être bienveillants et à l'écoute de toutes les demandes, et des avantages exclusifs autour de la mobilité, des loisirs et du voyage. Le Club prône une vision positive de l'automobile et permet à ses membres de rouler en toute sérénité.

## Un accompagnement sans faille, pour rouler...

### ✓ Moins cher

Maîtriser son budget et faire des économies grâce à des garanties qui complètent celles de l'assurance auto : rachat de franchise, indemnité en cas de vol du véhicule, des clés ou d'effets personnels, prise en charge du financement de stage de récupération de points...

### ✓ Moins seul

Être assisté en cas de pépin, quelles que soient les circonstances : remorquage 0 kilomètre, assistance des conducteurs et passagers, mise à disposition d'un véhicule de prêt...

### ✓ Plus serein

Gravage des vitres et enregistrement du véhicule sur le fichier ARGOS (identification des véhicules volés pour faciliter leur recherche), boîtier GPS Wetrak (géolocalisation du véhicule à distance, alertes en cas de mouvements anormaux), protection juridique en cas d'usurpation d'identité et contre-expertise.

### ✓ Plus malin

Avantages et services négociés au meilleur prix, pour ses membres, dans l'univers de la mobilité (télépéage Ulys by Vinci, G7, Ector, Travelcar...), des loisirs (parcs d'attraction, forfaits de ski, cartes cadeaux, places de cinéma...) et du voyage (Center Parcs, Pierre & Vacances, Costa Croisières, Emirates...).

# 1 000 000

de membres actifs

# 60 000

points de permis récupérés depuis la création de la garantie « SOS Permis »

# 1 500

distributeurs partenaires partout en France

# ★★★★★ 4,7/5

note de satisfaction des membres du Club Identicar sur avis-vérifiés.com

# 2<sup>e</sup>

au classement HappyIndex®AtWork 2019 sur 1 020 entreprises dans la catégorie 200-499 salariés

# 130 000

jours de prêt de véhicules pris en charge en 2018

# 11 000 000

de véhicules protégés contre le vol depuis 1982

# 300 000

appels traités par les conseillers du Club Identicar en 2018

# 220

collaborateurs

# 33 000

avantages du Club utilisés par les membres en 2018

## Itinéraire d'une affaire de famille.

Si Claude Tuchbant a créé l'entreprise en 1982, l'arrivée de David Tuchbant en 1997 a marqué le début d'une nouvelle aire, avec la création de la Complémentaire Auto. Devenu Président d'Identicar en

2002, David Tuchbant est rejoint en 2011 par son frère Jonathan, aujourd'hui Directeur Général. C'est ensemble qu'ils ont créé le Club Identicar et donné l'impulsion nécessaire pour en faire la référence du marché.



# 1982

## Le gravage des vitres

Claude Tuchbant crée Identicar et lance le gravage des vitres en France. Grâce à ce nouveau procédé d'identification simple, fiable et dissuasif, Identicar permet aux automobilistes de protéger efficacement leur véhicule contre le vol.



# 1997

## La Complémentaire Auto

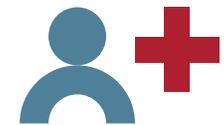
Les assurances couvrent rarement la totalité des frais en cas de sinistre. Fort de ce constat, Identicar invente la Complémentaire Auto et décide de ne plus protéger uniquement les véhicules, mais aussi les conducteurs ; au fil du temps, Identicar complète son offre et anticipe tous les besoins des automobilistes.



# 2015

## Création du Club Identicar, 1<sup>er</sup> club de conducteurs de France

Identicar veut se rendre utile au quotidien et aller au-delà des services proposés en cas de sinistre en proposant de nombreux avantages à ses membres. L'objectif : renouer avec une vision positive de la voiture, simplifier la vie des automobilistes et leur faire faire des économies.



# 2019

## Plus de 1 000 000 membres

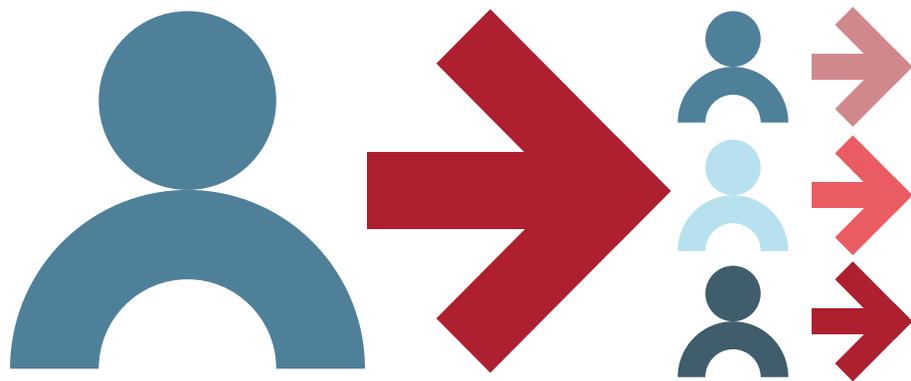
Club Identicar passe le cap du million de membres actifs !

## Devenir membre

L'adhésion au Club Identicar s'effectue en concession automobile lors de l'achat d'un véhicule. L'entreprise s'appuie sur un solide réseau de partenaires : les plus grands constructeurs et 200 groupes de distribution automobile proposent l'adhésion à leurs clients. À la fin de la première année, le membre choisit de renouveler ou non son contrat.

Aujourd'hui, 70 % des membres abonnés renouvellent leur adhésion.

Les points de contact avec les membres sont nombreux au cours de la première année d'adhésion (appel de bienvenue, courriers et newsletters...) et permettent aux membres du Club d'être informés sur leurs garanties afin de pouvoir les utiliser le cas échéant.

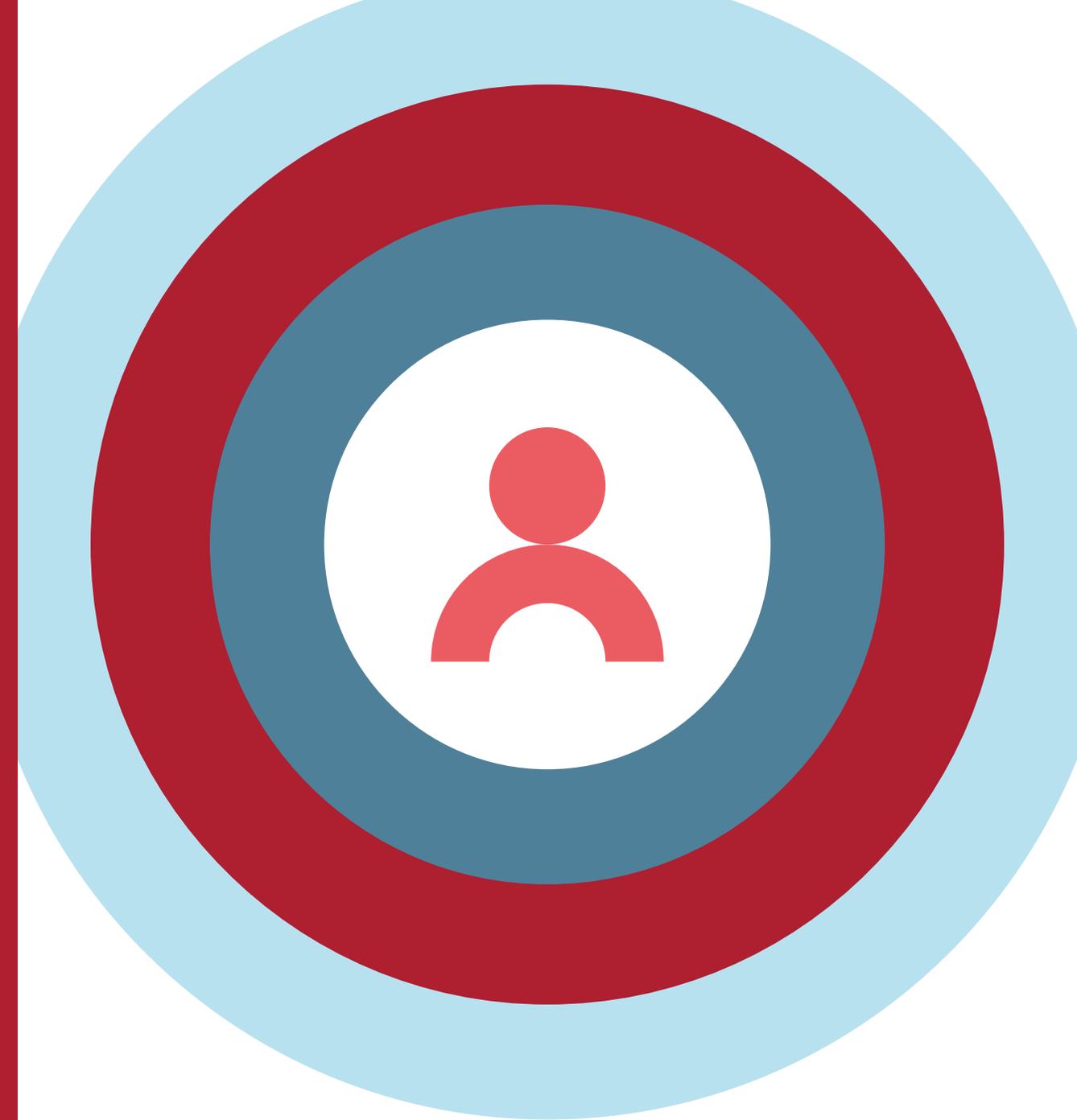


Un membre informé et satisfait de l'offre Club Identicar reste ainsi par choix et non par obligation contractuelle.

Et parce que Club Identicar s'adresse à tous les conducteurs, une offre spécifique a été lancée en 2018 pour accompagner les propriétaires de véhicules d'occasion. Une adhésion en ligne permet de se protéger et de protéger son véhicule, avec entre autres le rachat de franchise, l'assistance 0 km, ainsi qu'une protection juridique en cas de vices cachés du véhicule.



L'humain au cœur



**Derrière le Club Identicar, des hommes et des femmes**

Au cœur de la success story Identicar, l'humain a toujours primé, tant dans la relation entre le Club et ses membres que dans celle qu'il entretient avec ses collaborateurs, qui ont toujours été pleinement acteurs de sa croissance.

## Le Club à l'écoute : la passion et le goût du service

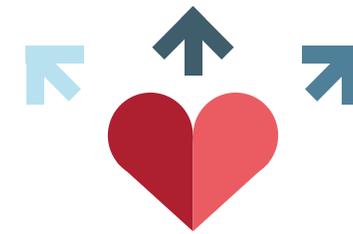
Le service client reçoit plus de 300 000 appels par an. Il est joignable par les membres du Club 24h/24 et 7j/7. C'est le cœur battant du Club Identicar, son identité. Tous les appels entrants sont traités au siège de l'entreprise à Chaville ou dans un second centre d'appels situé à Beauvais.

## « Les Clubbeurs », des conseillers atypiques et à la recherche de l'enchantement client

Au Club Identicar, les conseillers n'ont pas seulement pour but de résoudre les problèmes des clients : ils ont pour mission de déceler les besoins implicites du membre pour aller au-delà de l'objet de son appel. La durée moyenne des appels est de 6 minutes 30 : la qualité des échanges et la satisfaction du membre sont des priorités. Sourire, gentillesse, psychologie et empathie sont les qualités nécessaires pour intégrer le Club à l'écoute.

*« Madame L. me contacte car elle souhaite être accompagnée dans la création de son Espace Membre Club Identicar. Tout en la guidant, je l'informe des différentes fonctionnalités de son Espace Membre, parmi lesquelles la possibilité de profiter de tarifs avantageux dans nos enseignes partenaires. La cliente m'indique qu'elle a des vacances à organiser mais n'est pas suffisamment à l'aise avec l'outil informatique pour se renseigner. Une fois ses souhaits recueillis, j'ai fait 2 demandes de devis auprès de Pierre & Vacances. D'ici quelques semaines, notre membre profitera du soleil de Saint Raphaël... à prix doux ! »*

**Marie, conseillère au Club Identicar**



## Un management collaboratif qui porte ses fruits

### Une politique RH bienveillante

Depuis sa création, Club Identicar n'a cessé de grandir et connaît aujourd'hui encore une forte croissance. Malgré un nombre de collaborateurs grandissant (plus de 220 fin 2018), la société tient à préserver son esprit familial et à cultiver un management basé sur la bienveillance et la confiance.

Pour passer de la théorie à la pratique, Club Identicar teste et apprend, c'est un laboratoire de nouvelles pratiques RH. Des prix viennent témoigner de cette politique engagée : Club Identicar s'est hissé à la seconde place du palmarès HappyIndex@AtWork 2019 dans la catégorie des entreprises de 200 à 499 salariés. En 2017, l'entreprise était déjà sur la troisième place du podium, et était même arrivée première dans la catégorie auto. L'award du bien-être au travail par Bloom At Work, mention spéciale du jury, est également venu récompenser ses efforts.

### Une vision collaborative

Depuis 2015, Club Identicar implique ses équipes dans des projets structurants de l'entreprise. En 4 ans, l'entreprise a ainsi engagé ses équipes dans les réflexions qu'elle a menées pour faire évoluer son organisation ou encore sa gamme de produits. Un projet de fond sur le bien-être au travail a par ailleurs été confié à une douzaine de collaborateurs, accompagnés par des coachs pour mettre en place des initiatives répondant à cette question : « Comment conserver notre agilité et continuer à prendre plaisir à travailler ensemble dans un contexte de croissance ? ».

## Un crédit-temps accordé pour participer à la vie de l'entreprise

Depuis janvier 2019, l'entreprise va plus loin en offrant à ses collaborateurs la possibilité de se libérer trois demi-journées par mois pour :

- **Intégrer le Collectif Identicar** pour mener des projets internes autour de différents thèmes : bien-être, décloisonnement des équipes, bons plans, événements...
- **Travailler pour la Fondation Identicar** et mettre leurs compétences au service des associations qu'elle accompagne dans l'une de ces trois thématiques : mobilité et insertion professionnelle, personnes à mobilité réduite et services à domicile.



### Le bien-être au travail

Cours de sport (yoga, boxe...), ateliers de méditation, livraison de fruits, mise à disposition de vélos et trottinettes, massages assis... De nombreuses initiatives sont mises en place pour rendre l'environnement de travail et le quotidien des collaborateurs plus agréable.

*« Chez nous, la dimension humaine est primordiale, tant dans la relation que nous entretenons avec nos membres que dans celle qui nous lie à nos collaborateurs. Il est important que chacun puisse trouver pleinement sa place dans l'entreprise et travailler dans un climat de confiance. C'est essentiel pour s'autoriser à tester de nouvelles choses sans craindre de faire des erreurs. Nous impliquons les collaborateurs au maximum et nous n'hésitons pas à casser les codes. Par exemple, nous encourageons les équipes à tester de nouvelles méthodes de travail, agiles et innovantes, et nous les accompagnons dans cette démarche. »*

**Servane Petit, Directrice des Ressources Humaines**

# La Fondation Identicar

## Pour une mobilité solidaire

Créée au mois de décembre 2017, la Fondation Identicar a pour objet de soutenir des initiatives solidaires dans toute la France en leur apportant un soutien financier et humain. La thématique de la mobilité solidaire, en lien avec le cœur de métier du Club Identicar, a naturellement été choisie.

### Les missions de la Fondation Identicar :



**Favoriser l'autonomie et le lien social des personnes empêchées de mobilité.**



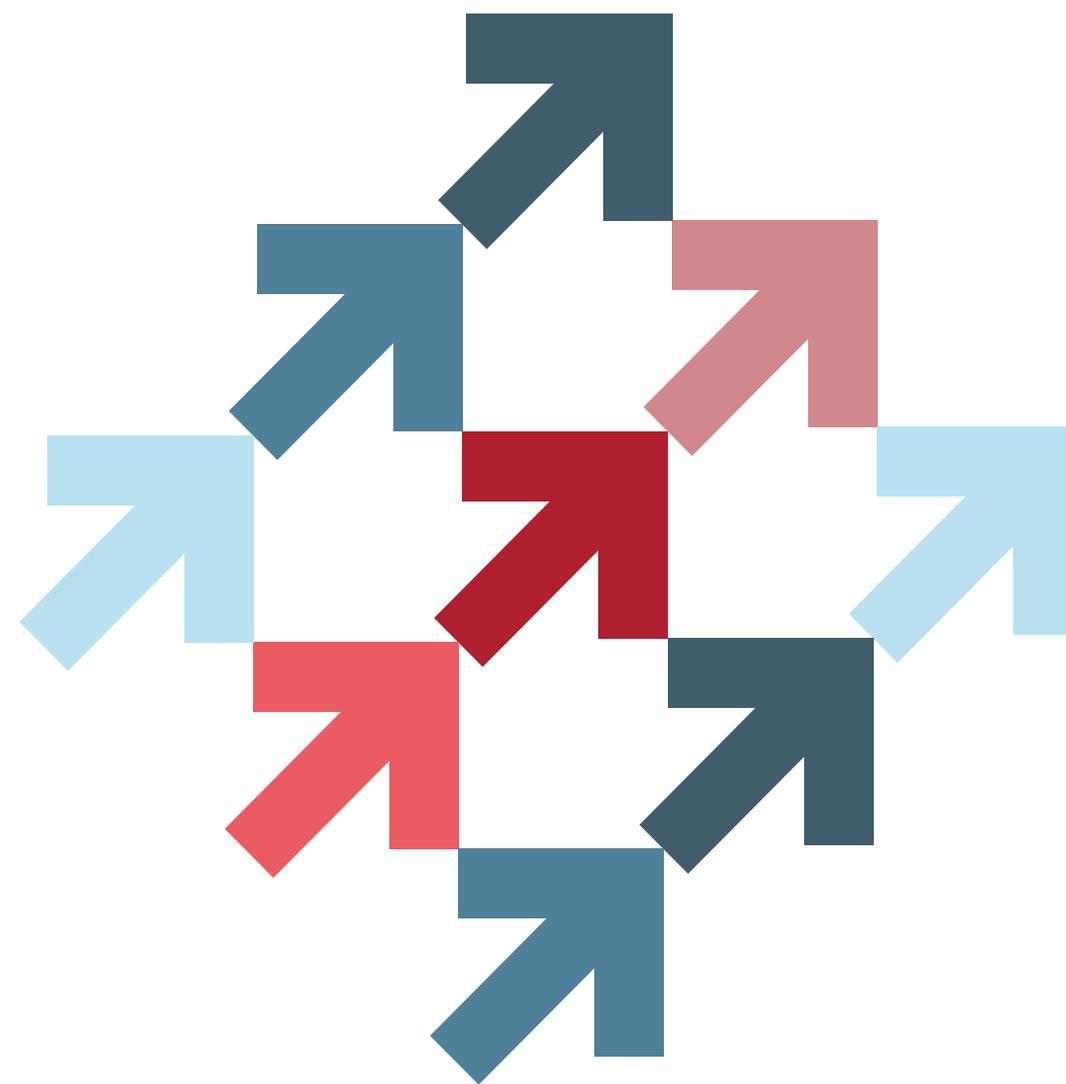
**Encourager les initiatives de mobilité en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle.**

Suite à son premier appel à projets lancé au mois de novembre 2018, la Fondation Identicar a reçu 118 dossiers de candidature. 176 000 € de subventions ont été distribués aux 15 lauréats désignés par le jury en 2019.

*« Pour nous, le Club n'a de sens que s'il a un impact positif et pérenne sur la société. C'est de cette conviction qu'est née la Fondation Identicar, qui souhaite engager tout l'écosystème de l'entreprise dans ce projet, autour de valeurs solidaires. »*

**David Tuchbant, Président du Club Identicar et de la Fondation Identicar**

# Acteur de la nouvelle mobilité en France



## **La mobilité de demain se prépare aujourd'hui**

L'innovation fait partie intégrante de l'ADN de Club Identicar. L'entreprise cultive cet esprit en s'associant à des incubateurs, en promouvant les projets et start-ups au service des nouvelles mobilités, et en lançant Roole, sa propre application, en 2018. Conscient des évolutions sociétales et économiques du secteur et à l'écoute des enjeux actuels, Club Identicar entend aujourd'hui être acteur des nouvelles solutions de mobilité.



## Roole : la 1<sup>re</sup> application d'entraide entre automobilistes, mais pas que !

En 2017, Club Identicar organise un hackathon avec des étudiants de l'école TEM – Mines Telecom. Le scénario d'une application d'entraide entre automobilistes, en adéquation avec les valeurs du Club Identicar, s'est dessiné. Les collaborateurs ont ensuite participé à des ateliers pour faire émerger des fonctionnalités complémentaires : Roole est né quelques mois plus tard.

*« L'appli Roole est née de notre souhait de créer du lien entre nos membres : l'assistance communautaire nous semblait être une bonne piste. C'est également une belle opportunité pour élargir notre communauté. »*

**Jonathan Tuchbant, Directeur Général**

Un pneu crevé, une panne d'essence, une roue à changer... en quelques clics, les « Rooleurs » peuvent demander de l'aide aux autres utilisateurs de l'application présents dans un rayon de 30 km. Si personne ne répond à leur appel ou en cas de problème plus lourd, ils ont accès à l'assistance du Club Identicar 24h/24 et 7j/7 (gratuite pour les membres du Club).

Le petit plus : le partage de trajets pour rester connecté, rassurer tout le monde et tenir sa famille et ses amis informés de ses trajets.

## Comprendre, analyser et améliorer sa conduite

Lancée en 2019, la V2 de l'appli se concentre sur le coaching des Rooleurs, en leur permettant de mieux comprendre leur conduite. Les nouvelles fonctionnalités permettent d'analyser, de comprendre et d'améliorer sa conduite pour la rendre plus fluide, plus économique et plus écologique.

Elles comprennent :

- l'analyse automatique des trajets,
- le score d'éco-conduite,
- des conseils personnalisés,
- et des statistiques de conduite.

### Les fonctionnalités de Roole seront enrichies à l'automne 2019 de nouvelles évolutions :

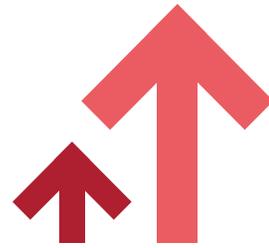
- **La visualisation en direct** sur la carte de l'appli d'un ami qui se déplace.
- **Le partage des trajets** aux proches n'ayant pas l'application Roole, qui pourront ainsi suivre les déplacements sur leur navigateur.
- **L'estimation du temps de trajet** avant l'arrivée, envoyée aux proches qui suivent le trajet d'un Rooleur, avec la possibilité de créer des trajets de groupe vers une même destination et de partager son heure d'arrivée estimée au groupe.

L'appli gratuite Roole regroupe déjà une communauté de plus de 15 000 utilisateurs.

*« Roole, c'est un laboratoire qui nous permet de tester de nouveaux services et de développer notre savoir-faire dans le mobile et le digital. Cette application communautaire nous permet également de faire connaître le Club Identicar plus largement au grand public. »*

**Romain Lebègue, Directeur Marketing**

## Sponsor du Moove Lab de Station F



Club Identicar est partenaire du Moove Lab pour la 3<sup>e</sup> année consécutive. Cet accélérateur dédié aux start-ups de la mobilité lancé par le CNPA (Conseil National des Professions de l'Automobile) est hébergé chez Station F. Les jeunes pousses sélectionnées par le programme bénéficient d'un accompagnement et de services personnalisés pour accélérer leur développement.



## Au service des start-ups de la mobilité

Toujours en recherche de partenaires qui partagent sa vision, Club Identicar s'associe à de nombreuses entreprises qui proposent des services innovants dans le secteur de la mobilité : Onepark, Ector, TravelCar, Autorigin... Ces start-ups bénéficient d'une visibilité auprès des 1 000 000 membres du Club Identicar, qui sont autant de clients potentiels.

*« L'innovation est notre moteur chez Club Identicar. Nous sommes conscients des évolutions sociétales et économiques qui se jouent perpétuellement dans notre secteur, nous voulons jouer un rôle et être acteur de ce changement. Aussi avons-nous à cœur d'accompagner les jeunes entreprises pour nourrir notre écosystème. »*

**Jonathan Tuchbant, Directeur Général**



Contacts Presse :

**ZMIROV COMMUNICATION**

Mélissa Etienne

01 76 53 71 07 – 06 43 20 16 98

melissa.etienne@zmirov.com

Anne-Gaëlle Jourdan

01 76 53 71 15 – 06 45 68 47 01

anne-gaelle.jourdan@zmirov.com

**CLUB IDENTICAR**

Marie Loustalet

01 46 90 23 61 – 06 65 01 92 81

mloustalet@identicar.fr

[www.clubidenticar-corporate.com](http://www.clubidenticar-corporate.com)

[www.club-identicar.com](http://www.club-identicar.com)